

Privacyverklaring

Versie 01-01-2026

Verwerking van persoonsgegevens door VIVISOL

Open, eerlijk en transparant: zo willen wij uitvoering geven aan onze dienstverlening. In dat kader vinden wij het belangrijk dat u precies weet welke persoonsgegevens VIVISOL verzamelt en voor welke doeleinden we deze persoonsgegevens gebruiken. In deze privacyverklaring beschrijven wij dat op een overzichtelijke manier. Dat is uw recht, en dat mag u dus van ons verwachten.

VIVISOL staat er voor in dat persoonsgegevens op een zorgvuldige wijze en in overeenstemming met de wet- en regelgeving worden verzameld, gebruikt en verwijderd. Wij hechten er belang aan te benadrukken dat wij ISO27001-gecertificeerd zijn. De ISO 27001- norm richt zich op informatiebeveiliging.

Deze privacyverklaring kan van tijd tot tijd wijzigen als nieuwe ontwikkelingen daartoe aanleiding geven.

Van wie verwerkt VIVISOL persoonsgegevens?

Wij verwerken persoonsgegevens van personen met wie wij direct of indirect een relatie hebben of hebben gehad. Dat zijn dus bijvoorbeeld persoonsgegevens van:

- Patiënten;
- Contactpersonen van patiënten;
- Bezoekers van VIVISOL;
- Patiënten die een particuliere aankoop doen via onze webshop;
- Zakelijke partners, zoals trainers van VIVACADEMY;
- Zorgprofessionals die via VIVACADEMY een training volgen.

Waarvoor gebruiken we uw persoonsgegevens?

Uw persoonsgegevens worden door VIVISOL verwerkt voor de volgende doeleinden. De gegevens worden alleen voor dit doel gebruikt en bewaard.

1. Het uitvoeren van een overeenkomst

Wij verwerken persoonsgegevens om overeenkomsten die we sluiten te kunnen uitvoeren. Overeenkomsten met opdrachtgevers (zoals zorgverzekeraars en ziekenhuizen), en bruikleenovereenkomsten met gebruikers. Hier vindt u meer informatie over de gegevens die wij verwerken in het kader van de therapieën die wij verzorgen.

2. Het verzorgen van uw therapie

Het vaststellen van het ziektebeeld (diagnostiek uitvoeren), het verzorgen van behoeften voor uw therapie en nazorg bieden voor patiënten (zoals telefonische consulten, vragen beantwoorden, fysieke consulten etc.).

3. Uitwisselen van gegevens

Wij wisselen gegevens van u uit met uw verwijzer, huisarts, ziekenhuis, tandarts en eventuele andere zorgverleners.

4. Voor marketingactiviteiten

Wij verwerken persoonsgegevens in het kader van marketingactiviteiten. Dat gaat om persoonsgegevens van oude en bestaande klanten, en relaties die via evenementen zijn ontstaan.

- We gebruiken uw e-mailadres om u op de hoogte te houden van evenementen en/of trainingen binnen uw interessegebied.
- We gebruiken inzichten over uw gedrag op onze website om een inschatting te maken van hoe we u het beste kunnen benaderen.
- We kunnen beeld- en geluidsmateriaal gebruiken om onze trainingen en evenementen mee te promoten.

5. Afhandeling van uw informatie aanvraag

Indien u meer informatie wenst over onze dienstverlening of op de hoogte wilt worden gehouden van onze producten, dan verwerken wij uw gegevens om u een reactie te kunnen geven.

6. Het inplannen van een afspraak

We gebruiken uw gegevens om afspraken in te plannen met onze zorgverleners. Dit kan zowel via een telefonisch gesprek, als online via VIVIPLANNER. Via deze route kunt u zelf uw afspraak wijzigen.

7. Om u deel te kunnen laten nemen aan een evenement of training

De gegevens die u verstrekt als u zich inschrijft voor een evenement of een training worden gebruikt om u deze dienst te kunnen leveren. Dit betekent ook dat we de gegevens gebruiken om u een bewijs van deelname toe te sturen.

8. Om onze diensten te factureren of betalingen te kunnen doen

We gebruiken uw gegevens om zorgkosten te kunnen declareren bij uw Zorgverzekeraar.

We gebruiken gegevens van trainers om facturen te kunnen sturen voor de evenementen en trainingen waaraan u deelneemt. Als er niet of niet tijdig wordt betaald, dan kunnen we de gegevens ook gebruiken om een vordering te innen.

9. Om u voor te stellen als spreker of trainer, en afspraken met u te maken

We gebruiken de gegevens van u als spreker of trainer om afspraken met u te maken over het evenement waaraan u uw bijdrage levert. Soms plaatsen we ook een interview of foto met een spreker of trainer op onze website ter promotie van een evenement.

10. Het monitoren en verbeteren van de website, webshop, applicaties en dienstverlening van VIVISOL

Dit doen we op twee manieren: direct (bijvoorbeeld de gegevens die u aan ons verstrekt via onze website) en indirect (via cookie technologie). Onze website(s) maakt gebruik van functionele en analytische cookies om de bezoekerservaring te optimaliseren (zie hieronder).

Cookies

Wanneer u onze website bezoekt, vragen wij u geen persoonlijke gegevens in te vullen. Toch kunnen wij bepaalde informatie zien: het soort webbrowser, het besturingssysteem, het web domein van waaruit onze website benaderd wordt en het IP-adres van het apparaat dat gebruikt wordt om onze website te bezoeken. [Hier](#) vindt u meer informatie over ons cookiegebruik.

Welke grondslagen zijn van toepassing?

VIVISOL verwerkt uitsluitend persoonsgegevens als daarvoor een wettelijke grondslag bestaat, zoals voorgeschreven wordt in de Algemene Verordening Gegevensbescherming. De volgende grondslagen zijn van toepassing:

1. Uitvoeren van overeenkomsten

Dit geldt voor persoonsgegevens die wij verwerken van patiënten, opdrachtgevers, kopers, onderaannemers en leveranciers met wie wij een overeenkomst hebben gesloten in het kader van de levering van producten en diensten.

2. Gerechtvaardigd belang

Op basis van een gerechtvaardigd belang. In sommige gevallen hebben wij een gerechtvaardigd belang om uw gegevens te gebruiken, waarbij we het noodzakelijk vinden om uw gegevens op een bepaalde manier te gebruiken en waarbij we van mening zijn dat we voldoende maatregelen hebben getroffen om te waarborgen dat uw privacy niet in het gedrang komt.

VIVISOL maakt gebruik van het 'gerechtvaardigd belang' bij de volgende doelen:

- Beveiliging van de gebouwen en eigendommen van VIVISOL;
- Beveiliging en beschikbaarheid van de netwerkinfrastructuur aan derde(n), bijvoorbeeld het beschikbaar stellen van de gasten wifi;
- Controle op logging van informatiesystemen. Bijvoorbeeld het elektronisch patiëntendossier;
- Werven van klanten en onderhouden van relaties;
- Kwaliteits- en trainingsdoeleinden;
- Interne audits om de kwaliteit en veiligheid van de zorg te verbeteren.

3. Toestemming van betrokkene

Het komt soms voor dat we eerst uw toestemming vragen om uw gegevens te gebruiken. Bijvoorbeeld als we uw gegevens voor doeleinden willen gebruiken waarvoor we geen gebruik kunnen maken van de grondslag "gerechtvaardigd belang". Wij vragen toestemming aan de betrokkene voor:

- Het zenden van (digitale) nieuwsbrieven over onderwerpen die verband houden met de dienstverlening van VIVISOL.
- Het op afstand monitoren van het therapieverloop en aanpassen van apparaatinstellingen.

4. Voldoen aan wettelijke verplichting

VIVISOL dient persoonsgegevens te verwerken vanwege een aantal wettelijke verplichtingen.

Hoe komen wij aan uw gegevens?

Om u de best mogelijke zorg te leveren, hebben we de juiste persoonsgegevens van u nodig. Wij krijgen deze gegevens door:

- Informatie die we krijgen van uw verwijzer (zorgverlener), bijvoorbeeld via de therapieaanvraag of tussentijdse wijzigingsaanvragen;
- Wat u (of uw wettelijk vertegenwoordiger) over uw gezondheid vertelt aan onze medewerkers (consulent, tandarts, arts in het ziekenhuis, Customer Service medewerkers);
- Uitslagen van uw therapie (bijvoorbeeld slaap uitslagen);
- Uitslagen op basis van beeldvorming bij MRA (bijvoorbeeld een scan of foto);
- Vaststellen ziektebeeld bij slaapdiagnostiek en verslagen door betrokken zorgverleners;
- Controles van patiënt.

Welke persoonsgegevens verwerken wij van patiënten?

We verwerken niet meer gegevens dan we nodig hebben om goede zorg aan u te kunnen geven, om onze zorg te verbeteren en voor onze administratie. Persoonsgegevens die wij in ieder geval van u verwerken zijn:

- Voor- en achternaam;
- Geboortedatum;
- Geslacht;
- Woonadres;
- Verpleegadres indien van toepassing;
- Telefoonnummer;
- E-mailadres;
- Verzekeringsgegevens;
- Burgerservicenummer (BSN)*;
- Indien van toepassing: wettelijke vertegenwoordiger(s).

*Het is een wettelijke verplichting dat we uw BSN opnemen in de administratie en controleren via een identiteitsbewijs. We moeten namelijk voorkomen dat we u verwarren met een andere patiënt. De redenen waarom we uw BSN gebruiken zijn:

- Fouten voorkomen bij de uitwisseling van financiële en medische gegevens;
- Kosten declareren bij de zorgverzekering;
- Betere bescherming bieden tegen identiteitsfraude.

Bijzondere persoonsgegevens

Soms is het nodig om aanvullende persoonsgegevens te verwerken. Dit zijn:

- Gezondheidsgegevens, inclusief documenten met gezondheid- en persoonsgegevens;
- Gegevens waaruit ras of etnische afkomst blijkt, zoals nationaliteit.

Op onze website vindt u een overzicht van de [verwerking van persoonsgegevens per therapiesoort](#).

Welke persoonsgegevens verwerken bij voor VIVICADEMY?

Bent u een zorgprofessional en neemt u deel aan een van onze trainingen tijdens Sleepless of Breathless? U heeft zich dan waarschijnlijk aangemeld via EventGoose, waar de volgende gegevens van u verzameld worden om uw aanmelding compleet te maken:

- E-mailadres;
- Voornaam- en achternaam;
- Adresgegevens;
- Geslacht;
- Telefoon- of faxnummer(s);
- Geboortedatum;
- Organisatie;
- Functie;
- Taal;
- Opleiding, interesses en nieuwsbrief- voorkeuren;
- IP-adres.

Met wie deelt VIVISOL uw gegevens?

In principe delen we uw gegevens niet met anderen. Dat doen we alleen als het noodzakelijk is voor de uitvoering van onze dienstverlening of als we een wettelijke verplichting hebben. In dat geval delen we gegevens met:

1. Eigen medewerkers

We delen de gegevens met medewerkers waarbij het verwerkingsdoel in lijn ligt met de functie. Bijvoorbeeld: u heeft een afspraak met onze verpleegkundige over het verloop van uw therapie. Onze verpleegkundige heeft dan uw gegevens nodig om zich een goed beeld van uw situatie te kunnen vormen.

2. Voorschrijvers en verpleegkundigen

Maakt u gebruik van een therapie, verzorgd door VIVISOL? In overeenkomsten met zorgverzekeraars en ziekenhuizen wordt van ons gevraagd om therapie-gerelateerde informatie te delen met uw voorschrijver (medisch specialist). In de praktijk overleggen wij ook met verpleegkundigen die met deze voorschrijver samenwerken. Dit doen wij om een goed therapie verloop te kunnen blijven garanderen.

3. Leveranciers en onderaannemers die voor VIVISOL werken

We werken samen met dienstverleners die onze website en ICT-systemen bouwen en beheren. Met hen maken we goede afspraken over hun verplichtingen en bevoegdheden. Deze leggen we vast in (verwerkers)overeenkomsten.

4. Belastingdienst

In het geval van fiscale verzoeken kunnen er gegevens worden gedeeld met de Belastingdienst.

5. Onze apotheker

Gebruikt u zuurstof van VIVISOL? Voorafgaand aan de eerste levering leggen wij het voorschrift van uw arts voor bij onze apotheker. Onze apotheker gaat bij uw huisapothek na of er sprake is van aandoeningen of andere medicatie die niet samen gaat met zuurstoftherapie. Deze controle is een wettelijke eis in het kader van uw veiligheid.

6. Zorgverzekeraars bij CPAP therapie

Uw zorgverzekeraar vergoedt de kosten van de CPAP-therapie en de bijbehorende apparatuur. Hieraan zijn echter drie belangrijke voorwaarden verbonden:

- Medische noodzaak: De noodzaak voor de therapie blijft bestaan.
- Therapietrouw: Het apparaat wordt minimaal 5 nachten per week, 4 uur per nacht gebruikt.
- Effectiviteit: De therapie levert het gewenste resultaat op voor uw gezondheid.

Om de vergoeding te kunnen garanderen, is VIVISOL contractueel verplicht om periodiek uw therapietrouw en -effectiviteit te monitoren en vast te leggen. Zorgverzekeraars controleren dit via geanonimiseerde managementrapportages of steekproefsgewijze dossiercontroles.

Om vast te stellen of de therapie goed verloopt, genereren wij een zogenaamd 'uitleesrapport'. Dit kan op twee manieren:

1. Via het beveiligde online platform van de fabrikant.
2. Via de gegevens die worden opgeslagen op de SD-kaart in uw apparaat.

Conform de afspraken met zorgverzekeraars bewaren wij dit rapport tot 5 jaar na het beëindigen van uw therapie in ons beveiligde systeem. Belangrijk om te weten: gegevens die wij rechtstreeks van een SD-kaart uitlezen, worden door VIVISOL niet gedeeld met de fabrikant van het apparaat.

VIVISOL werkt nauw samen met behandelend artsen. In veel gevallen lezen wij uw apparatuur uit in directe opdracht van uw arts. Om uw privacy te waarborgen, hebben wij met deze ziekenhuizen verwerkersovereenkomsten afgesloten. Een verwerkersovereenkomst is een contract waarin wordt afgesproken hoe een externe partij veilig en vertrouwelijk moet omgaan met de persoonsgegevens die zij in onze opdracht verwerken. Het zorgt ervoor dat die partij de gegevens alleen gebruikt voor het afgesproken doel en deze niet zomaar met anderen deelt.

Wij respecteren uw keuze als u liever niet heeft dat uw gegevens worden uitgelezen. Houd er in dat geval wel rekening mee dat dit mogelijk gevolgen heeft voor de financiering van uw CPAP apparaat. Wij raden u aan om de keuze voor het wel of niet monitoren en de medische impact hiervan altijd te bespreken met onze Customer Service medewerkers en uw behandelend arts.

Hoe lang bewaart VIVISOL uw persoonsgegevens?

VIVISOL bewaart uw gegevens niet langer dan noodzakelijk is om de in deze privacyverklaring genoemde doelen te bereiken.

- Zorgverzekeraars vragen ons om uw dossier vijf jaar te bewaren, inclusief de vastlegging van contactmomenten. Deze termijn gaat in nadat de therapie beëindigd is. De fiscale wetgeving vraagt ons om de aanvraag van uw arts, leverbonnen en facturen, zeven jaar te bewaren. Ook deze termijn gaat in nadat de overeenkomst is beëindigd. Gegevens omtrent het leveren van medische hulpmiddelen worden conform de Verordening Medische Hulpmiddelen 10 jaar lang bewaard (geteld vanaf het moment van levering).
- Maakt u geen gebruik van een therapie, verzorgd door VIVISOL? Wanneer u ons een e-mail stuurt of een vraag stelt via een contactformulier, worden uw gegevens die u ons toestuurt bewaard zolang als naar de aard van het formulier of de inhoud van uw e-mail nodig is voor de volledige beantwoording en afhandeling daarvan.
- Gegevens voor marketingactiviteiten worden maximaal één jaar bewaard, nadat er contact is geweest in het kader van het aanbieden van producten en diensten.

Hoe beschermen wij uw persoonsgegevens?

VIVISOL beschermt uw gegevens zo goed mogelijk. Wij nemen maatregelen om uw persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies, onbevoegde toegang of onrechtmatige verwerking. Wij zullen de toegang tot uw persoonsgegevens beperken tot degenen die namens VIVISOL betrokken zijn bij uw zorgverlening. Alle medewerkers van VIVISOL hebben een geheimhoudingsplicht.

VIVISOL zorgt ervoor dat uw informatie goed beveiligd is. Wij werken volgens landelijk vastgestelde beveiligingsnormen en zijn hiervoor gecertificeerd (ISO 27001). Daarnaast controleren we welke medewerkers uw dossier hebben bekeken.

Soms is het noodzakelijk dat het VIVISOL een ander bedrijf inschakelt om haar werk uit te voeren. Dan zorgen we ervoor dat deze partij hetzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid gebruikt als het VIVISOL. In een beperkt aantal gevallen gaan gegevens naar derde partijen in landen buiten de Europese Economische Ruimte. Dan zal VIVISOL de maatregelen nemen die nodig zijn om uw persoonsgegevens te beschermen volgens de eisen van de (Europese) privacywetgeving.

Welke rechten van betrokkenen heeft u?

U kunt contact met ons opnemen om de rechten die u als betrokkene heeft uit te oefenen. U heeft recht op:

1. Informatie, u moet op de hoogte worden gesteld van de verwerking van uw persoonsgegevens;
2. Inzage, u mag ons vragen welke persoonsgegevens we van u verwerken;
3. Rectificatie, het corrigeren van uw persoonsgegevens (tenzij wettelijke bepalingen dit in de weg staat);
4. Verwijdering van uw persoonsgegevens (tenzij wettelijke bepalingen dit in de weg staat);
5. Beperking van ons gebruik van uw gegevens;
6. Op gegevensportabiliteit. Dat betekent dat u bij ons een verzoek kunt indienen om uw persoonsgegevens die wij in elektronische vorm hebben vastgelegd, naar u of een andere, door u genoemde organisatie te sturen;
7. Bezwaar maken tegen het verwerken van uw persoonsgegevens door VIVISOL.

U kunt een verzoek tot inzage, rectificatie, verwijdering, bezwaar of gegevensoverdraging sturen naar privacy@vivisol.nl. Afhankelijk van het type verzoek, kunnen wij u vragen om u te legitimeren. We reageren binnen vier weken op uw verzoek.

Heeft u een klacht over de wijze waarop VIVISOL uw persoonsgegevens verwerkt, dan kunt u dat melden via privacy@vivisol.nl. Mocht dit niet tot het gewenste resultaat leiden, dan kunt u ook een klacht indienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat kan via de volgende link:

<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>.

Contactgegevens

E-mailadres: privacy@vivisol.nl

Telefoonnummer Customer Service: +31 013 5231020

Post: VIVISOL Nederland B.V.

T.a.v. Functionaris Gegevensbescherming

Swaardvenstraat 27

5048 AV Tilburg